

情報の共有と見える化で 携帯電話の販売管理をサポート

携帯電話の普及率の伸びが停滞し、国内の厳しい経済環境にあつて、携帯電話販売店の経営は舵取りが難しくなってきた。商圈・顧客・商品の売上に結びつく小さな変化を見逃さずに販売に活かす、地道な企業努力が今は必要だ。その実践する姿を神奈川県横浜市の携帯電話販売店、横浜商工に見ることができる。ブロードリーフの販売管理ソフト「携帯7PRO」は同社の経営手法を管理面での確にサポートしている。

横浜商工株式会社(以下横浜商工)は直営4店舗、加盟店11店舗のauショップを神奈川県と東京都で展開する企業だ。「感動ショップ」は同社の直営する店舗の今年の標語になっている言葉だが、同社が目指す店舗運営の姿をうまく言い表している。

横浜商工では各店舗とも地域密着店として、どのような方法ならば良い運営ができるかを常に心がけている。「どこから来てこの店を知ったのか」「リピート客なのか一見客なのか」などの様々な情報を収集し、そのデータを次回に活かし、顧客の予測を上回る心を動かされる、接客方法やサービスを提供できるように創意工夫を行うことを、「感動ショップ」の一言に集約し表している。

そのために、同社のデータの管理は徹底している。「できることなら、店側で取れるデータは全て収集したいと思っています」。横浜商工の本部で店舗のスタッフの教育や運営を指導する、通信事業部マネージャー大西綾子氏はこのように話した。

店舗の強みや運営する力を計る基準となる目標の設定も、他の携帯電話販売店では、ここまで目標は立てないだろう「解約の件数が何件まで」など、細部にまで行っている。

このような、細かなデータ管理を行うには当然システム化は必要になってくる。ブロードリーフの「携帯7PRO」はこのような要望に応える管理手法が実現できる、販売管理ソフトウェアとして評価され、横浜商工に昨年9月に導入された。

横浜商工が携帯電話販売の事業に新たに参入した時は、手書き処理や表計算ソフトを活用し在庫管理や請求処理を行っていたが、10年前に「携帯7PRO」の前身となる販売管理ソフトの「携帯7」を導入している。

その「携帯7」も、横浜商工が店舗も増え事業が拡大したことから、管理したい内容や、システムで処理して欲しいという要望が増えてきたことから、様々な機能を豊富にもつ「携帯7PRO」を新たに導入することを選択した。

変わってきた管理の課題 業務効率とデータの見える化

横浜商工の販売管理の課題をあげると大きく2つある、

1)業務の時間短縮

2)リアルタイムでのデータの確認

の2点だ。

「業務の時間短縮」

業務時間短縮は、「毎日の締め作業」と「毎月の委託在庫管理と棚卸作業」という2つの問題点があった。これを「携帯7PRO」は解決している。

毎日の締め作業は、「携帯7PRO」導

入前は締めが21:00を過ぎることも多かったが、導入後は20:30にはほぼ終了できるようになった。締めの作業時間が約30分～45分短縮されたことになる。また、最終的に売上を確認する、経理担当者も入力ミスが少なくなったことで、データをチェックする作業が少なくなり効率化が進んだ。

これは、「携帯7PRO」により店舗のデータ入力作業の定型化が進み、入力ミスが少なくなり、複数の店舗が本部とオンライン化され、データが素早く処理されたことで生まれた効果だ。

もう一つの問題点、毎月の委託在庫作業と棚卸業務は、「携帯7PRO」導入前は店舗と本部あわせて集計するには3日ぐらいの作業時間がかかっていたが、店舗側では当日に、本部もその翌日には全体の集計できるようになった。棚卸業務で一番時間がとられるのは、データ上の在庫と実際の在庫の差異を探す作業であるが、日ごろ商品の入庫と出庫を「携帯7PRO」を使い管理することで、在庫データの正確性が高まり、確認作業のスピードは大幅に向上している。



横浜商工が運営する
auショップ戸塚不動坂店



横浜商工株式会社
通信事業部ゼネラルマネージャー
三宅和明氏



横浜商工株式会社
通信事業部マネージャー
大西綾子氏

「リアルタイムでのデータの確認」

2番目の課題、リアルタイムでのデータ確認について、明らかに効果があるのは、在庫の引き当てだ。来店した顧客の欲しい携帯電話が店にない場合、他の店に在庫を確認しそれがあれば、取り寄せることができる。「携帯7PRO」はその確認がリアルタイムにできるため、顧客への対応が早くなり、販売の機会ロスを少なくすることができた。

また、リアルタイムに情報が確認できることは、店長やマネージャークラスの従業員の人たちが、モチベーションを高めることに役に立つ。

店長クラスの管理者であれば、自分の管理する店舗が他の店舗と比較し

て、今日の状況が良いのか悪いのか相対的に評価し、何か対策が考えることができれば実行したいという気持ちもっている。従来は電話で行っていたこの作業が、「携帯7PRO」ではデータを見て確認することができる。

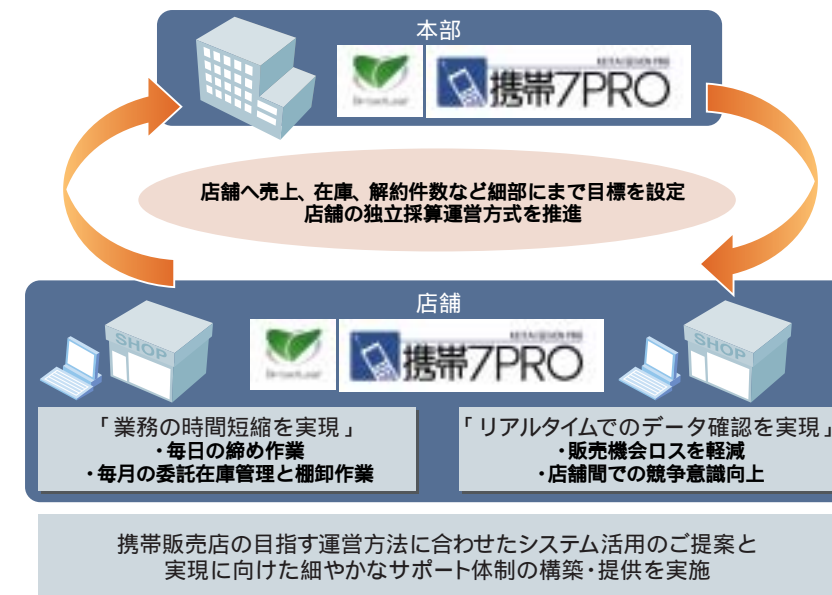
他にも、売れ筋の携

帯電話機種を分析しレポートする機能なども備えている。とかく主観的になりやすい商品の発注を、客観的に判断して行うことが可能になった。

独立採算運営方式で 店舗と本部が切磋琢磨

このように管理にこだわる横浜商工の運営方法の根底には、独立採算で店舗管理を行っていることが大きい。「当社では加盟店はもちろん、直営する店舗を独立採算で運営しているために、本部と店舗間では適度な緊張感を感じながらお互い業務を進めています。独立採算は細かい経費や商品の在庫一つとっても、販売管理を行う上

携帯7PROを使った業務効率化とリアルタイムデータ管理のイメージ図



で明確にしないといけないことがたくさんあります。店舗と本部の間に曖昧なことがあってはこの運営方法は保てません。細かいところまで公平に行うことに神経を使います」。横浜商工の通信事業部ゼネラルマネージャー三宅和明氏は、加盟店の管理や独立採算による運営の難しさをこのように説明してくれた。

また同社では、地域に根付いた営業活動も積極的に行っている。店舗が近隣の飲食店や様々な小売店と協力し、お互いの商品の割引クーポン券を配布して、異業種の店が助けあい、お互いの集客にプラスになる活動を行っている。

そのような店舗外の営業活動を行うには時間も必要だ、しかし、「お客様第一」を考える「感動ショップ」を作るにはスタッフの接客時間を減らすわけにはいかない、本部と店舗が共同で組織全体を効率化し対応することが必要だ。限られた人材でどのように時間を作るのか、その道筋を示すことも大切な本部の役目になる。

差別化が難しい携帯電話販売店にとって、細かい管理を行い、サービスや運営で小さな差をつけ、それを積み上げることで今後を生き抜く条件になるということが、横浜商工の運営手法を知ることによって感じることができた。「携帯7PRO」はそのような問題点の解決をフォローすることができるソフトウェアだ。

横浜商工とブロードリーフは「携帯7PRO」を使った販売管理を通じて、お互いがプラスになれる取り組みをできる良い関係を築いており、業務効率の向上を目標に、さらに深いレベルで研鑽を積み重ねたいと考えている。

お問い合わせ先

株式会社ブロードリーフ 携帯営業部
TEL : 03-5781-3119
企業 URL : <http://www.broadleaf.co.jp>
携帯7PRO URL : <http://www.keitai7.com/>